

## DAFTAR ISI

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                              | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                     | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                    |             |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                         | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                   | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                 | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                | 10          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b> |             |
| 2.1 KAJIAN PUSTAKA .....                                    | 12          |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                            | 12          |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....                  | 13          |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran .....                                | 14          |
| 2.1.4 Produk .....                                          | 16          |
| 2.1.4.1 Pengertian Produk .....                             | 16          |
| 2.1.4.2 Atribut dan Klasifikasi Produk .....                | 17          |
| 2.1.5 Produk jasa .....                                     | 22          |
| 2.1.5.1 Pengertian Produk Jasa .....                        | 20          |
| 2.1.5.2 Karakteristik Produk Jasa .....                     | 21          |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan .....                              | 23          |
| 2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                 | 23          |
| 2.1.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                  | 25          |
| 2.1.7 Kepercayaan .....                                     | 27          |
| 2.1.7.1 Pengertian Kepercayaan .....                        | 27          |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.7.2 Indikator Kepercayaan .....                           | 27 |
| 2.1.8 Kepuasan .....                                          | 28 |
| 2.1.8.1 Pengertian Kepuasan .....                             | 28 |
| 2.1.8.1 Indikator Kepuasan .....                              | 31 |
| 2.2 KERANGKA PEMIKIRAN .....                                  | 32 |
| 2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen ..... | 35 |
| 2.2.2 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen .....   | 38 |
| 2.3 HIPOTESIS .....                                           | 40 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                              |    |
| 3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....                         | 41 |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                                    | 44 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel .....                           | 42 |
| 3.3.1 Skala Pengukuran .....                                  | 48 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                    | 49 |
| 3.5 Cara Penentuan Data .....                                 | 50 |
| 3.5.1 Populasi .....                                          | 50 |
| 3.5.2 Sampel .....                                            | 50 |
| 3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                         | 51 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                             | 51 |
| 3.7 Analisis Data .....                                       | 52 |
| 3.7.1 Analisis Kuantitatif .....                              | 52 |
| 3.7.1.1 Uji Validitas .....                                   | 52 |
| 3.7.1.2 Uji Reabilitas .....                                  | 53 |
| 3.7.2 Analisis Deskriptif.....                                | 53 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....                                 | 55 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas .....                                  | 54 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolineritas .....                            | 55 |
| 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....                          | 56 |
| 3.7.4 Analisis Regresi Berganda .....                         | 56 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis .....                                     | 57 |

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                 | 61 |
| 4.1.1 Gambaran umum perusahaan .....                                      | 61 |
| 4.1.2 Profil Responden .....                                              | 69 |
| 4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....                                | 72 |
| 4.1.4 Metode Analisis Data.....                                           | 84 |
| 4.1.4.1 Analisis Kuantitatif.....                                         | 84 |
| 1 Uji Validitas .....                                                     | 85 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                                 | 87 |
| 4.1.4.2. Uji Asumsi Klasik .....                                          | 88 |
| 1 Uji Normalitas .....                                                    | 88 |
| 2 Uji Multikolineritas .....                                              | 90 |
| 3 Uji Heteroskedastisitas .....                                           | 90 |
| 4.1.4 Analisis Regresi Berganda .....                                     | 91 |
| 4.1.5 Pengujian Hipotesis .....                                           | 92 |
| 4.2 Pembahasan .....                                                      | 95 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.... | 95 |
| 4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap .....      | 96 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 98  |
| 5.2 Saran .....      | 100 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**